

E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK

(STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN

E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN)

Joko Tri Nugraha

Universitas Tidar

Jalan Kapten Suparman 39, Potrobangsari, Magelang

E-mail: jokotrinugraha@untidar.ac.id

Abstract: *Since the enactment of Presidential Instruction No. 3 of 2003 on policies and strategies for e-government development, the government is required to be able to utilize the progress of information and communication technology through the development of public services based on e-government. At the national level, many local governments have initiatives to implement e-government. However, conditions in the field found differences between regions for various reasons, such as the limited budgetary factors, infrastructure and human resources. The developed e-government simply indicates that policy compliance is not accompanied by quality improvement. This research was conducted with the aim to map the key elements of successful e-government development in Sleman District as well as identify problems in the implementation of e-government so that the right solution can be formulated. This research use descriptive qualitative method with informant from 28 web manager of OPD in Sleman regency, data analysis technique utilize flow model analysis technique.*

Keywords: *e-government, public service, Sleman Regency*

Abstrak: *Sejak diberlakukannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government, pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis e-government. Di tingkat nasional, sudah banyak pemerintah daerah yang memiliki inisiatif untuk mengimplementasikan e-government. Meski demikian, kondisi di lapangan menemukan perbedaan yang terjadi antar daerah dengan berbagai alasan, seperti faktor keterbatasan anggaran, infrastruktur dan sumber daya manusia yang berbeda-beda. E-government yang dikembangkan hanya mengindikasikan sekedar pemenuhan kebijakan tanpa disertai peningkatan kualitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan informan dari 28 pengelola web OPD di Kabupaten Sleman, teknik analisis data menggunakan teknik flow model analysis.*

Kata kunci: *e-government, pelayanan publik, Kabupaten Sleman*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*.

Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik.

Untuk mendukung keberhasilan implementasi *e-government*, maka pemerintah pada tahun 2003 telah mengeluarkan beberapa panduan, antara lain Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Daerah, Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana *e-government* Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang *e-government*, Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah. Kemudian dilengkapi dengan

panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (*e-services*), kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran *e-government*, *blueprint* aplikasi *e-government* pusat dan daerah. Kemudian pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20 tahun 2006 yang salah satu tugasnya untuk mempercepat pelaksanaan *e-government*.

Wajah pelayanan publik saat ini sudah lebih baik. Akhir-akhir ini upaya pengembangan *e-government* sedang giat-giatnya dilakukan kalangan birokrasi publik. Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah daerah provinsi, kota dan kabupaten menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji.

Berkaitan dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka isu yang menarik adalah bagaimana tugas-tugas yang telah diserahkan pusat ke daerah dapat berjalan dengan baik. Untuk melaksanakan tugas dengan baik khususnya pada sektor pelayanan, *e-government* nampaknya bisa

dijadikan alternatif. Pembentukan Kantor Pengelolaan Data Elektronik (PDE) atau Kantor Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten Sleman untuk mempercepat proses penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Meski demikian, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Sleman baru sebatas tahap awal pengembangan *e-government*, yaitu tahap persiapan. Pada dasarnya ada empat tahap pengembangan *e-government*, yakni: (1) Tahap persiapan; (2) Tahap penerapan; (3) Tahap pematangan dan; (4) Tahap pemantapan.

Dalam perkembangannya, sebagian besar tahap pengembangan aplikasi *e-government* yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *e-government*. Padahal konsep *e-government*, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi.

Selanjutnya terkait dengan tahap persiapan *e-government*, di Kabupaten Sleman sifatnya baru satu arah saja yakni

hanya memberikan informasi kepada *stakeholders* dan belum mencapai hubungan yang interaktif antara pemerintah sebagai pelayan dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Bentuk layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman berupa situs web yang hanya menampilkan informasi satu arah dari pemerintah kepada masyarakat atau bisnis. Dengan demikian, aplikasi pelayanan berbasis *e-government* kepada masyarakat selama ini, masih terdapat banyak hal yang perlu dipersiapkan.

Pada titik inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan, maka teknologi yang paling cocok untuk diterapkan adalah teknologi informasi. Berdasarkan data-data di atas, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana cara Pemerintah Kabupaten Sleman dalam mengembangkan *e-government* dalam pelayanan publik serta endala apa saja yang ditemui dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kabupaten Sleman.

Organisasi di seluruh dunia harus melakukan inovasi strategi agar tidak terlindas oleh pesaing. Selain itu, melakukan inovasi strategi bisa memperoleh keunggulan kompetitif dibandingkan para pesaing (Friedman dan George, 2010). Salah satu inovasi strategi yang paling tepat untuk memperoleh keunggulan kompetitif adalah dengan cara penataan ulang organisasi, dengan melibatkan manfaat dari sistem informasi dan teknologi informasi terhadap proses yang ada dalam organisasi (Hammer dan Champy, 1993).

Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini, telah dianggap juga sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta saat ini (Hammer dan Champy, 1993). Sistem informasi dan teknologi informasi, tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga telah berperan sebagai *key operational, high potential*, peran strategis dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi dan produktivitas dalam sebuah organisasi (Wheelan dan Hunger, 2004).

E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan

penyampaian layanan (Forman, 2005). Istilah *e-government* atau *electronic government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Kase, 2010).

Pengertian lain disampaikan oleh Hartono (2010) *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B) dan *Government to Citizens* (G2C).

Sedangkan menurut Hole (2011) secara konseptual konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-services*), seperti melalui internet,

jaringan telepon seluler dan komputer serta multimedia. Melalui pengembangan *e-government* ini dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Untuk mengembangkan *e-government* ada empat fase yang diusulkan oleh World Bank (2002), yakni *Presence* (kehadiran), *Interaction* (interaksi), *Transaction* (transaksi) dan *Transformation* (transformasi). Model yang sama dikemukakan oleh *Gartner Research* (Gupta, 2004), mengajukan model *The Value Chain of E-Service*, yang menetapkan empat tahap yang secara khusus dikembangkan dalam konteks *e-governance*.

Keempat fase pengembangan tersebut jika dikontekskan untuk pengembangan situs *web e-government* di Indonesia, meliputi: (1) Kehadiran, yaitu memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah; (2) Interaksi, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah; (3) Transaksi, yaitu web pemerintah daerah yang selain

memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah; (4) Transformasi, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi (Gupta, 2004).

Sementara, menurut hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity* dan *value* (Indrajit, 2002).

Pertama, *support*. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

1. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara atau pemda dalam mencapai visi dan misi bangsa atau daerahnya sehingga harus diperhatikan prioritas tinggi

sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlukan.

2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.

3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya regulasi yang jelas).

4. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Kedua, *capacity*. Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait dengan menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yakni:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.

2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci

keberhasilan penerapan konsep *e-government*.

3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (kontrak *outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

Ketiga, *value*. Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implemementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri,

melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat (*value*) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada obyek alamiah di mana kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut, tetapi dengan menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna (Sugiyono, 2012). Informan dalam penelitian ini adalah web admin 28 orang di masing-masing OPD. Sumber data yang digunakan terdiri dari sumber data primer berupa wawancara mendalam dan observasi lapangan serta sumber data

sekunder catatan-catatan yang diperoleh di lapangan. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik flow model analysis dari Miles and Huberman (1992).

Hasil dan Pembahasan

Menurut hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu *support*, *capacity* dan *value*. *Support* merupakan elemen pertama dan yang paling krusial yang harus dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sleman, yaitu keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan *e-government*. Hasil temuan di lapangan menunjukkan empat aspek yang menjadi kunci sukses pengembangan *e-government*, antara lain:

1. Kesepakatan bersama untuk menerapkan *e-government*. Pemahaman informan mengenai konsep *e-government* sudah cukup baik. Mereka meyakini bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan publik akan menjadi lebih efektif dan efisien. Tantangan bagi Pemerintah Kabupaten Sleman selaku pihak yang memiliki inisiatif mengimplementasikan *e-government* ialah harus tetap dapat meyakinkan mereka yang tidak bisa atau

tidak berminat untuk mempergunakan berbagai fasilitas teknologi informasi.

2. Dialokasikannya berbagai sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi). Kesungguhan Pemerintah Kabupaten Sleman dalam mengembangkan *e-government* dapat dilihat dari beberapa fitur layanan yang sudah mulai dikembangkan berbasis digital, meski belum menjangkau semua pelayanan. Keterbatasan SDM dengan background IT disiasati pihak Pemkab dengan melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan *literacy* para pegawainya.

3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan yang kondusif untuk mengembangkan *e-government*. Hasil wawancara di lapangan meski tidak secara khusus dianggarkan di masing-masing OPD, tetapi ada kemauan dari pimpinan OPD untuk memasukkan anggaran pengembangan IT dan pemeliharaan *maintenance*. Pengembangan infrastruktur dilakukan bekerjasama dengan pihak ketiga.

4. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, konsisten dan menyeluruh. Hasil di lapangan menunjukkan informan menyatakan setuju Pemkab Sleman telah mensosialisasikan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik. Ada usaha nyata dari Pemkab untuk merubah layanan yang konvensional

menjadi layanan yang responsif dari hari ke hari. Masyarakat tidak perlu tahu apa yang terjadi di belakang semua itu (*back office*), namun yang perlu mereka ketahui adalah kinerja pemerintah terlihat meningkat dan hal ini terjadi sejak program *e-government* di Pemkab Sleman dicanangkan.

Elemen yang kedua adalah *capacity*, yakni adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari Pemerintah Kabupaten Sleman dalam mewujudkan *e-government* dalam pelayanan publik menjadi kenyataan. Hasil kajian di lapangan menemukan empat aspek yang harus dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sleman, antara lain:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*. Ketersediaan sumber daya dalam penerapan *e-government* ini menjadi tantangan bagi Pemkab Sleman. Keterbatasan dana menyebabkan anggaran untuk pengembangan *e-government* tidak dialokasikan khusus. Perlu diperhatikan dalam aspek ini ialah pertemuan khusus untuk membahas kemajuan program *e-government*. Pertemuan ini merupakan hal yang mutlak dilakukan karena hampir semua pelayanan pemerintah *melalui e-government* memerlukan koordinasi lintas sektoral, sehingga tanpa adanya pembicaraan antar mereka yang berwenang, mustahil akan diperoleh kualitas pelayanan yang diinginkan.

2. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Hasil wawancara di lapangan menunjukkan adanya infrastruktur teknologi yang mendukung penerapan *e-government*, yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak di setiap OPD. Penyediaan infrastruktur pendukung *e-government* juga harus jelas sesuai dengan kebijakan nasional dan dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan masterplan yang telah disetujui. Ketersediaan dan pengembangan infrastruktur ini merupakan suatu strategi transformasi yang jelas dapat dilihat oleh masyarakat, dunia usaha dan pihak-pihak lain yang bekerjasama dengan pemerintah pun akan merasa aman karena adanya kepastian sehingga mereka tidak ragu-ragu untuk berpartisipasi dan menanamkan investasinya di sektor publik.

3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan *e-government*. Ketersediaan sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi masih menjadi tantangan bagi Pemerintah Kabupaten Sleman dalam menerapkan *e-government*. Fakta di lapangan banyak pegawai senior yang hampir memasuki pensiun beberapa sama sekali tidak bisa mengoperasikan komputer. Ada kebijakan dari Pemkab Sleman untuk menggunakan tenaga alih daya. Meski demikian, yang harus diperhatikan tidak semua hal yang berkaitan dengan

pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik dapat dialihdayakan (*outsource*) ke pihak lain. Hal-hal kritikal (inti atau *core*) yang harus tetap berada di bawah kendali pemerintah hendaknya tidak dijadikan domain aliansi. Sementara yang bersifat pendukung (*necessity* atau *supporting*) dapat dijadikan sebagai contoh domain *e-government* yang dapat di-*outsource*.

Elemen ketiga adalah *value*, artinya berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan merekalah yang berkepentingan (*demandside*). Hasil wawancara dengan informan menunjukkan sebagian besar menyatakan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik akan lebih memudahkan masyarakat. Mereka juga berpendapat perlunya peningkatan *literacy* pengelola *e-government*.

Sosialisasi penggunaan *e-government* yang paling baik dan efektif adalah dari mulut ke mulut, dalam arti bahwa pengalaman sukses seseorang berinteraksi melalui pemerintah melalui fasilitas teknologi informasi merupakan hal yang sangat berharga. Konsep *e-*

government tidak hanya berarti adanya perubahan kinerja yang baik dari kalangan pemerintah kepada rakyatnya, namun lebih jauh berarti adanya transformasi pendekatan penyelenggaraan sebuah pemerintahan yang awalnya berpusat pada pemerintah (eksekutif) menuju kepada yang berpusat masyarakat (demokrasi).

Simpulan

Cepat lambatnya evolusi sebuah pemerintahan dari *knowledge society* menuju *e-government* sangat tergantung dari seberapa peka pemerintah dan masyarakatnya dalam membaca tanda-tanda zaman (*tren* atau *kecenderungan*). Dukungan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik sudah diberikan Pemkab Sleman meski belum optimal, hal ini karena belum ada payung hukum yang mengatur secara khusus di samping alokasi anggaran yang berbeda-beda di setiap OPD. Pada sisi kemampuan, secara umum tingkat *literacy* pegawai Pemkab Sleman masih rendah terutama para pegawai senior. Sementara pada sisi nilai, para pengelola *e-government* di Pemkab Sleman sudah memahami manfaat dan pentingnya aplikasi teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Agar pelaksanaan *e-government* berjalan maksimal maka perlu dibuat payung hukum yang jelas dan membuat *grand design* pengembangan *e-government*

termasuk menyiapkan penganggarannya. Terkait dengan rendahnya *literacy* pegawai perlu direncanakan diklat IT yang berkesinambungan dan kedepannya pihak Pemkab Sleman harus merencanakan merekrut pegawai yang berlatar belakang pendidikan teknologi informasi.

Daftar Pustaka

- Forman, M. (2005). Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. *Journal E-Government and Information Technology*, Pg. 27.
- Friedman dan Goerge. (2010). *The Next 100 Years: A Forecast for the 21st Century*, Blank Inc.
- Gupta, M.P. (2004). *Toward E-Government: Management Challenges*, New Delhi, McGraw Hill Publishing Company.
- Hammer, M. dan Champy, J. (1993). *Reengineering The Corporation*, Nicholas Brealy Publishing Ltd.
- Hartono, D.U. dan Mulyanto, E. (2010). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web*. *Jurnal Teknologi Informasi* (6) 1.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi Offset, Yogyakarta.

- Kase, J. (2010). Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. (1992). Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru), UI Press, Jakarta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Alfabeta, Bandung.
- World Bank. (2002). New Economy Sector Study, Electronic Government and Governance: Lesson for Argentina.
- Wheelan, T.L. dan Hunger, J.D. (2004). Strategic Management and Business Policy, Prentice Hall.